

**Don't go round
in circles!**



Integrate...

IT Service Management

Project Management

Stock & Order Management

Risk Management



Integriertes Geschäftsprozess Management



Erich Stähli
Partner
erich.staehli@constag.ch
M +41 79 623 27 52

constag ag
Kreuzlingerstrasse 12
CH-8560 Märstetten
T +41 44 586 97 70

www.constag.ch



Unternehmensdaten

Unternehmensdaten OMNINET

- Gründung als GmbH 1995
- in Privatbesitz
 - unabhängig
 - keine Investoren
- stetiges Wachstum
 - Umsatz
 - Mitarbeiter
 - Kundenbasis
- Support und Entwicklung vollständig in Deutschland
- OMNINET Partner in aller Welt
- ca. 120 Mitarbeiter (davon ca. 95 in D)

OMNINET Firmenzentrale in Eckental

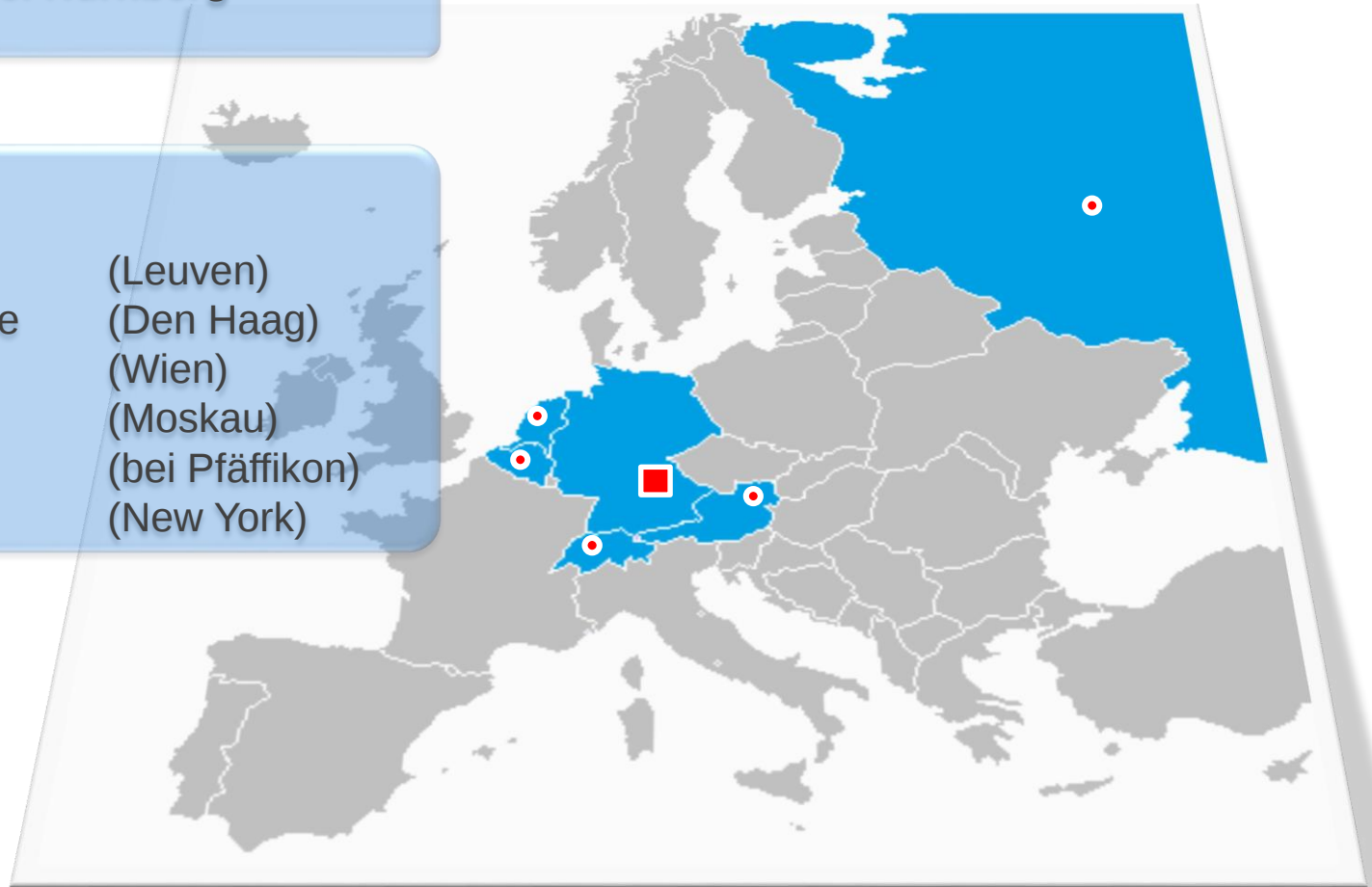


Firmensitz in Deutschland

■ Eckental bei Nürnberg

Standorte in

- Belgien (Leuven)
- Niederlande (Den Haag)
- Österreich (Wien)
- Russland (Moskau)
- Schweiz (bei Pfäffikon)
- USA (New York)



Partner in

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz
- Benelux
- Russland
- Tschechien
- Slowenien
- Kroatien
- Frankreich
- Ungarn
- UK
- Kanada
- USA
- Polen
- Rumänien
- Bulgarien
- Ukraine
- Kasachstan
- Griechenland
- Zypern

Referenzen



OMNINET Referenzkunden Schweiz (Auszug)

BLUTSPENDEDIENST BERN



Biella

With a smile



local.ch

WANDER



LTV

LTV Gelbe Seiten AG

u^b



PHBern

Pädagogische Hochschule



cimo Compagnie industrielle de Monthey SA

UNIVERSITÄT BERN



change-IT
banking solutions

CERTAS



sterci

swisspro

APTOMET
macht Messung verlässlich



Lufthansa Systems

REIST TELECOM

gfeller.
elektro & telematik

AO Foundation



exanic

Pädagogische Hochschule Thurgau.



	Anwendungsgebiet	Branche	Endbenutzer	Region
	Service Desk & SOM	Construction	> 60.000	Europa
	Service Desk gemäß ITIL	Industry	> 40.000	global
	Service Desk gemäß ITIL	Utility	> 5.000	Deutschland
	Defect Tracking QM, Change Mgt.	IT	> 1.000	Deutschland Osteuropa
	Service Management	Industry	> 5.000	Europa
	Service Desk gemäß ITIL	Automotive	> 12.000	Österreich
	EPSON Customer Support	Electronic	> 50 Mio.	Europa
	Service Desk, Contract M., ...	Finance	> 2.500	Deutschland Luxemburg
	Service Desk gemäß ITIL	Industry	> 5.000	global

		Windows / Web	Endkunden	Region	Abgelöstes Produkt
	Novartis Pharma	55 / 20	> 10.000	Deutschland	ARS Remedy
	Tesa AG	55 / 15	> 5.000	weltweit	ARS Remedy
	Stadtwerke München	110 / 40	> 5.000	Deutschland	ARS Remedy
	Leoni AG	100 / 60	> 30.000	weltweit	ARS Remedy
	Süwag Frankfurt	45 / 30	> 1.000	Deutschland	HP OV SD
	Alfa Group	50 / 50	-	Russland	HP OV SD
	msg AG	70 / 10	> 4.000	weltweit	ARS Remedy
	Nürnberger Versicherung	90 / 20	> 30.000	Deutschland	HP Peregrine
	SBSistem	225 / 75	-	Russland	4 x HP OV SD

Zertifizierung(en)

Von: ☐ Holger Preu
An:  **All-Users-International**
Cc:
Betreff: OMNITRACKER ITSM Center v5 has passed PINK VERIFY Certification

Gesendet: Do 25.04.2013 11:

Hello,

this is to inform you that **OMNITRACKER ITSM Center v5** has **successfully passed PinkVerify 2011 certification!**
In addition to that, we receive the **ISS Bronze Level certificate**.



OMNINET is going to be listed on these websites:

- http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY_2011_Toolsets.htm
- <http://www.pinkelephant.com/PinkVerify/ITILSoftwareSchemeToolsets.htm>
- http://www.itil-officialsite.com/SoftwareScheme/EndorsedSoftwareTools/Bronze_Endorsed_Software_Tools.aspx

⇒ Please note that we are not yet allowed to use the logos and term “PINK VERIFY 2011” until we have completed the final phase (which is basically paying the invoice and receiving official confirmation).

We have been certified for a total of nine processes, which are:

- Incident Management
- Problem Management
- Service Asset and Configuration Management
- Request Fulfillment
- Event Management
- Knowledge Management
- Change Management
- Service Catalog Management
- Service Level Management

Special Thanks go to the Template Development Team, who has worked hard to make this possible.

Kind Regards

Holger Preu



ITSM Center ist ITILv3-konform



Bewertungsergebnisse

	P	I	%		P	I	%
EVENT MANAGEMENT	☒	☒	100%	FINANCIAL MANAGEMENT	☐	☒	93%
INCIDENT MANAGEMENT	☒	☒	99%	CAPACITY MANAGEMENT	☐	☒	95%
REQUEST FULFILLMENT	☒	☒	99%	AVAILABILITY MANAGEMENT	☐	☒	79%
PROBLEM MANAGEMENT	☒	☒	100%	IT SERVICE CONTINUITY	☒	☒	90%
ACCESS MANAGEMENT	☒	☒	100%	MANAGEMENT	☒	☒	90%
CHANGE MANAGEMENT	☒	☒	98%	INFORMATION SECURITY	☐	☒	96%
SERVICE ASSET UND				MANAGEMENT	☐	☒	96%
CONFIGURATION	☒	☒	96%	SERVICE REPORTING	☒	☒	80%
MANAGEMENT				SERVICE MEASUREMENT	☐	☒	0%
RELEASE UND DEPLOYMENT	☒	☒	96%	BUSINESS RELATIONSHIP	☐	☒	0%
MANAGEMENT				MANAGEMENT	☐	☒	0%
KNOWLEDGE MANAGEMENT	☒	☒	95%	SUPPLIER MANAGEMENT	☐	☒	0%
SERVICE CATALOGUE	☒	☒	97%	PROJECT MANAGEMENT	☒	☒	100%
MANAGEMENT							
SERVICE LEVEL							
MANAGEMENT	☒	☒	99%				

P bedeutet, dass die Lösung den spezifischen Prozess im Workflow unterstützt. I steht für den Input in einen Prozess, d.h. dass diese Lösung den Prozess nicht aktiv unterstützt. Der Erreichungsgrad gibt an, inwieweit die Anforderungen an den jeweiligen Prozess in Prozent erfüllt werden.

Was ist OMNITRACKER?

Was ist OMNITRACKER?

OMNITRACKER ist eine universelle **Business-Prozess-Plattform**.



OMNITRACKER ist vollständig,
aber auch veränderbar.

Es passt sich den
Anforderungen der Kunden an:

- **Standard**-Templates bilden
Standard-Prozesse ab und sind ohne Änderungen einsetzbar.
- Für neuartige Anwendungen gibt es Templates ‚**nach Maß**‘.
- Alle Templates lassen sich modifizieren und **erweitern**.
- Alle Templates können miteinander **integriert** werden.



Standard-Templates

Standard Template

Standard Templates sind vollständige Abbildungen von Standard-Prozessen

In allen **Informations-Verarbeitungs-Prozessen** gibt es:

- Arbeitsaufträge
- Bearbeitungsabläufe
- Arbeitsprodukte, die bestimmte Informationen enthalten müssen
- Bearbeitungszustände
- Personenkreise, die bestimmte Aufgaben übernehmen
- Verantwortliche

In allen **OMNITRACKER Templates** gibt es:

- ➡ Anfragen, Requests, Tickets
- ➡ Workflows
- ➡ Datenobjekte
- ➡ Zustände von Datenobjekten
- ➡ Rollen
- ➡ Verantwortliche

Standard Template

Die Implementierung von OMNITRACKER-Systemen ist besonders **schnell**.

- Standard-Templates sind vollständig und nach Industriestandards zertifiziert. Sie sind **sofort** einsetzbar.
- Änderungen an den Templates können **schnell** durch Konfiguration vorgenommen werden.
- Alle Templates bestehen aus den selben Grundbausteinen. Standard-Templates lassen sich daher jederzeit **leicht** mit anderen Templates integrieren.
- Durch die Standardisierung können Softwaresysteme anderer Hersteller **schnell** durch ein OMNITRACKER-System ersetzt werden.

IT Service Management

Beispiel: IT Service Management Center

ITSM Center setzt die Kernprozess-Spezifikationen des de-facto Standards 'Information Technology Infrastructure Library Version 3' (ITILv3) um.

ITSM Center ist mehrfach als **ITILv3-konform** zertifiziert, durch:

- Pink Elephant nach den Richtlinien des OGC (Office of Government Commerce) und der APM Gruppe,
- SERVVIEW,
- die ZAO IT-Expert Group.



ITSM Center beinhaltet folgende **Prozesse** gemäß **ITIL V3**:

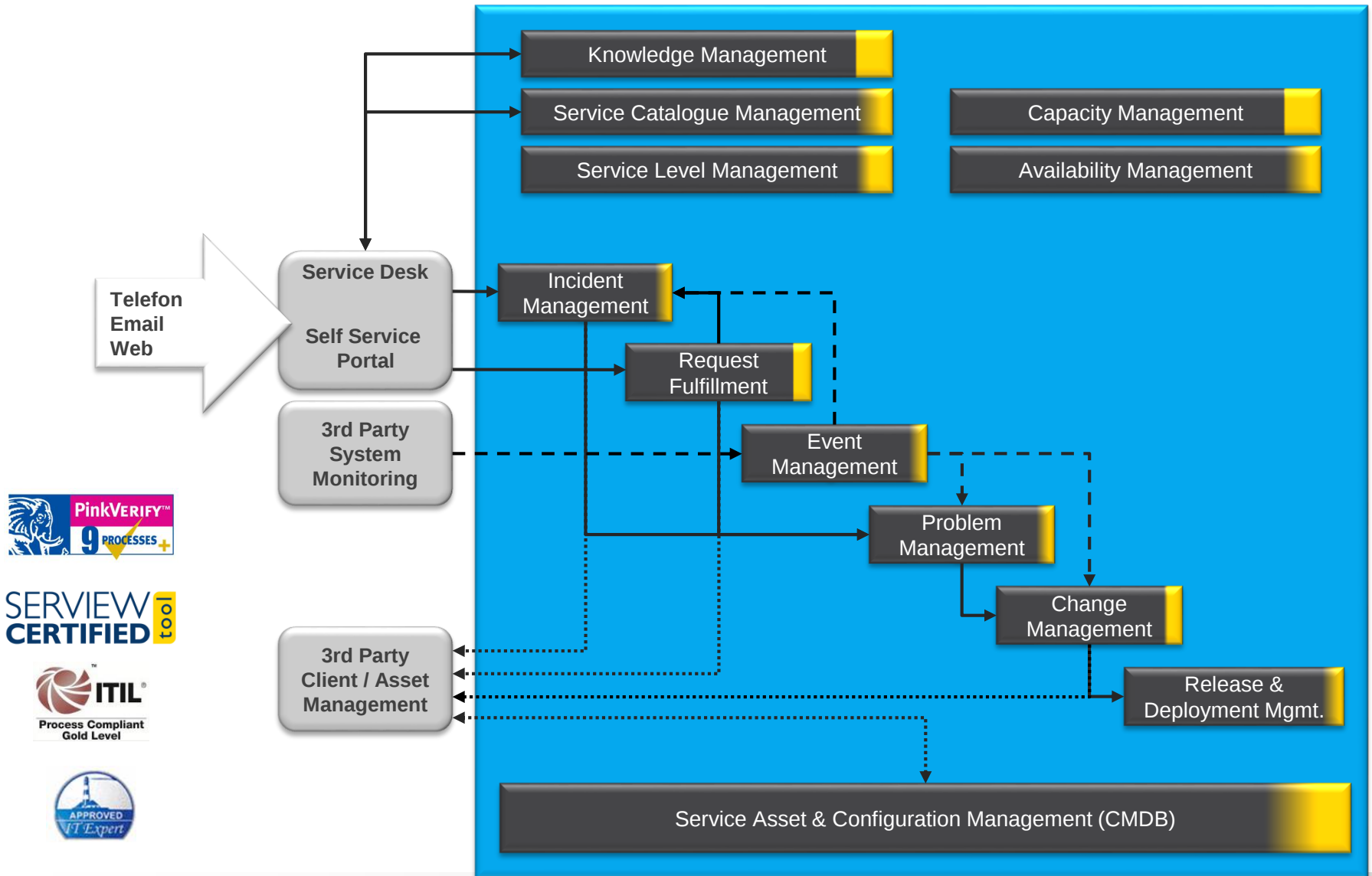
- Incident Management
- Event Management
- Request Fulfilment
- Problem Management
- Service Asset & Configuration Management
- Change Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Knowledge Management
- Release & Deployment Management
- Availability Management
- Capacity Management

Daneben werden weitere **Hilfsprozesse** unterstützt:

- Stammdaten-Management
- Activity Management (Arbeitsauftrag)
- Category Management
- KPI Reporting und Dashboard Monitoring

OMNITRACKER Standard Templates

Beispiel ITSM Center



Standard-Templates

Konfigurations- möglichkeiten

Werkzeuge

OMNITRACKER wird mit einem vollständigen Satz an Werkzeugen für die Anpassung von Templates und für die Erstellung grundlegend neuer Templates ausgeliefert. Mit diesen Werkzeugen wird das Know-How zum Customizing an die Kunden übergeben.



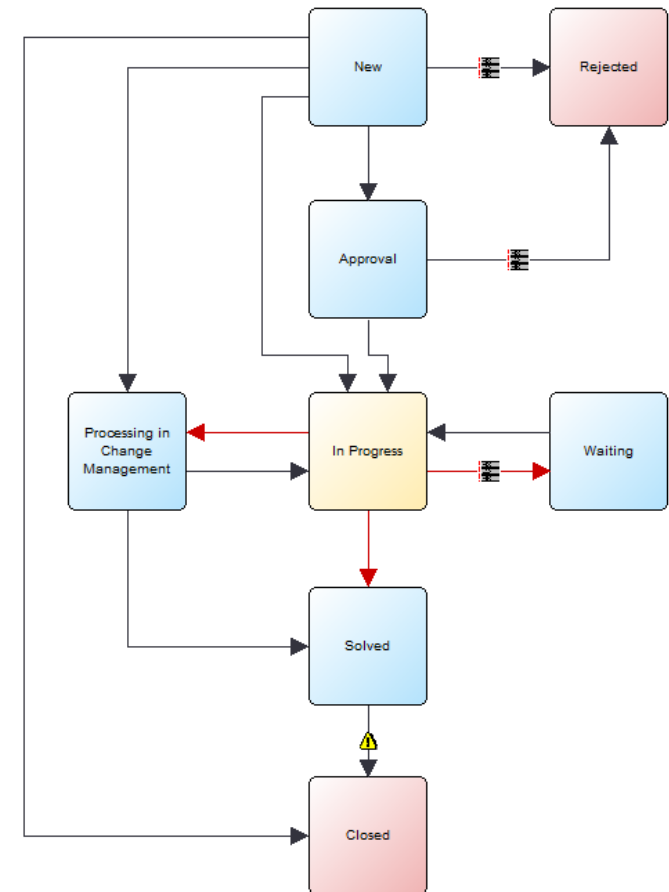
Dies eröffnet vielseitige **Möglichkeiten der Konfiguration** von:

1. Bearbeitungsabläufen
2. Automatisierung
3. Informationsdarstellung
4. Daten-Auswertung und Darstellung
5. Sprachenunterstützung

Im Zentrum der Konfiguration stehen ...

... **Workflows** für jedes der Datenobjekte.

- Als Grundlage werden benötigt:
- die Spezifikation der **Datenobjekte** (zum Beispiel ‚Problem‘, ‚Vertrag‘, ‚Person‘, ‚Bestellung‘)
- die Modellierung der enthaltenen **Daten**
- die Definition von Benutzern und **Rollen** (zum Beispiel ‚Produkt-Manager‘, ‚Prüfer‘, ‚Einkaufsabteilung‘) mit zugehörigen Aufgaben und Rechten.



OMNITRACKER arbeitet automatisch und schnell ganze Listen von **Aktionen** ab

- nach der automatischen Prüfung von Regeln.



OMNITRACKER kann unter anderem automatisch ...

- ... eingehende Emails **interpretieren** und neue Auftrags-Tickets **anlegen**,
- ... Emails an die nächsten Bearbeiter im Prozess (firmen-intern und firmen-extern) **versenden**,
- ... Skripte **ausführen** oder weitere Programme **starten**,
- ... Informationen in Datenobjekten **ändern**.

Im OMNITRACKER **Regel-Editor** lassen sich auch komplexe Regeln leicht verständlich darstellen.

Regeln prüfen verschiedenste Werte: Datum und Uhrzeit, Zustandsänderungen von Datenobjekten, Namen und Rollen von Bearbeitern, numerische Werte und beliebige andere Daten in den Objekten.



Zum Beispiel stellen Regeln fest ...

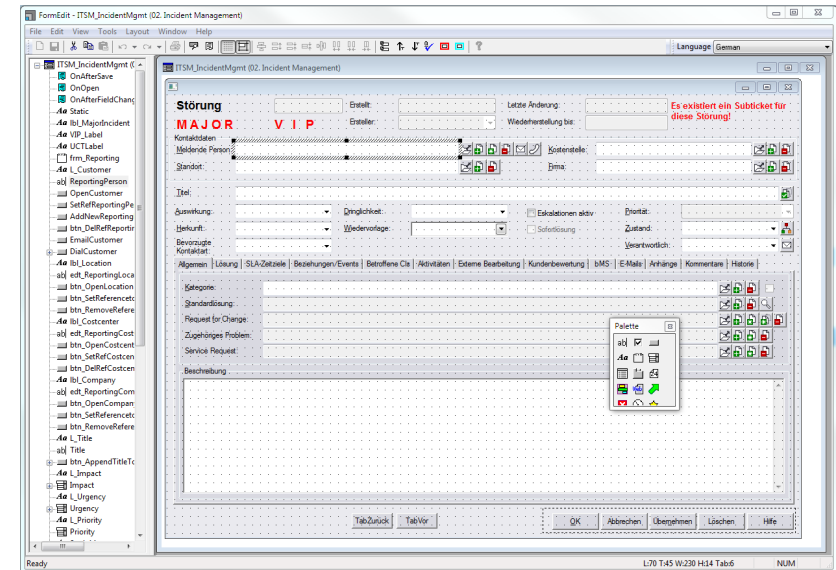
- ob ein Auftrags-**Ticket neu** angelegt oder **verändert** wurde, und deshalb Bearbeiter benachrichtigt werden müssen,
- ob ein Auftrags-**Ticket** in der vorgesehenen Zeit **nicht bearbeitet** wurde und deshalb eine Eskalation nötig ist damit die Verantwortlichen erinnert werden.
- ob ein numerischer **Wert** (z.B. Lagerbestand) **unterschritten** wurde und eine Nachbestellung ausgelöst werden muss.

Konfigurieren der Informationsdarstellung beginnt mit dem Erstellen eines Formulars im **Formular-Editor**.

OMNITRACKER **Formulare enthalten**
unter anderem auch ...

- Schaltflächen für den Schnell-Start komplexerer Aufgaben,
- Messwert-Diagramme,
- Anzeigen für Messwerte der KPIs* (**siehe Beispiele** unter Daten-Auswertung und –Darstellung),
- Landkarten.

KPIs* = Key Performance Indicators





Im täglichen Gebrauch können Benutzer **Views** der Datenobjekt-Listen schnell und flexibel konfigurieren. View-Konfigurationen bestehen aus (a) Filtern, (b) Layouts und (c) Darstellungen.

Filter

Im Filter-Editor stehen zur Auswahl:

- beliebige Attribute der Datenobjekte
- Vergleichsoperatoren
- Vergleichswerte
- Klammern

Layouts

- Listenansichten
- Baumansichten
- Kalenderansichten
- Zeitleistenansichten
- ... **siehe folgende Beispiele** ...

Darstellungen

- Hervorhebung von Informationen durch Zuordnen verschiedener Farben oder Schriftarten zu Datenobjekt-Zuständen

OMNITRACKER Views

Layout ,Geteilte Liste‘

OMNITRACKER Client

File Edit View Folder Event Telephony Tools Window Help

View Default Events View

264% Type

Shortcuts

- ITSM - Service Desk
 - New Incident
 - New RFC from Change Template
 - New Incident from Standard Solution
 - Folder Incidents
 - Folder Problems
 - Folder RFCs
- ITSM - Knowledge Base
- ITSM - Change Management
- ITSM - CMDB
- Master Data

05.1 Persons 01. Booking 01. RFCs 03. Request Fulfill... 02. Incident Mana... **01. Event Management X**

01. Event Management

Search Folder (Ctrl+F)

Filter and full-text search

Filter <no filter> Full-text search: Advanced... Update...

Field search

Title: Number: Source: Apply filter Search (F3)

EventID: E-System: E-Type: Incl. subfolders Reset

State: Priority: CI Number: IP Search

1 Event

Number	Title	Event ID	Eventname	Eventtype	Eventaction	Associated CI	CIState	Priority
EV-100001	SCOM Alert: High Temperature Priority: 2 Severity: 1 Resoluti...	B27-40-75-FE-BD1A3BA7	Fehler	Exception	Down	PC/Server - koala.omnidomain.local	Active	Medium

01. Config Items

01. Config Items

Search Folder (Ctrl+F)

1 of 1563 CIs (0,06%)

CI-Type	Name	State	Priority
PC/Server	koala.omnidomain.local	Inactive	Medium

Contained CIs (100)

- Is Part of CI (0)
- Depends on CIs (0)
- Dependent CIs (0)

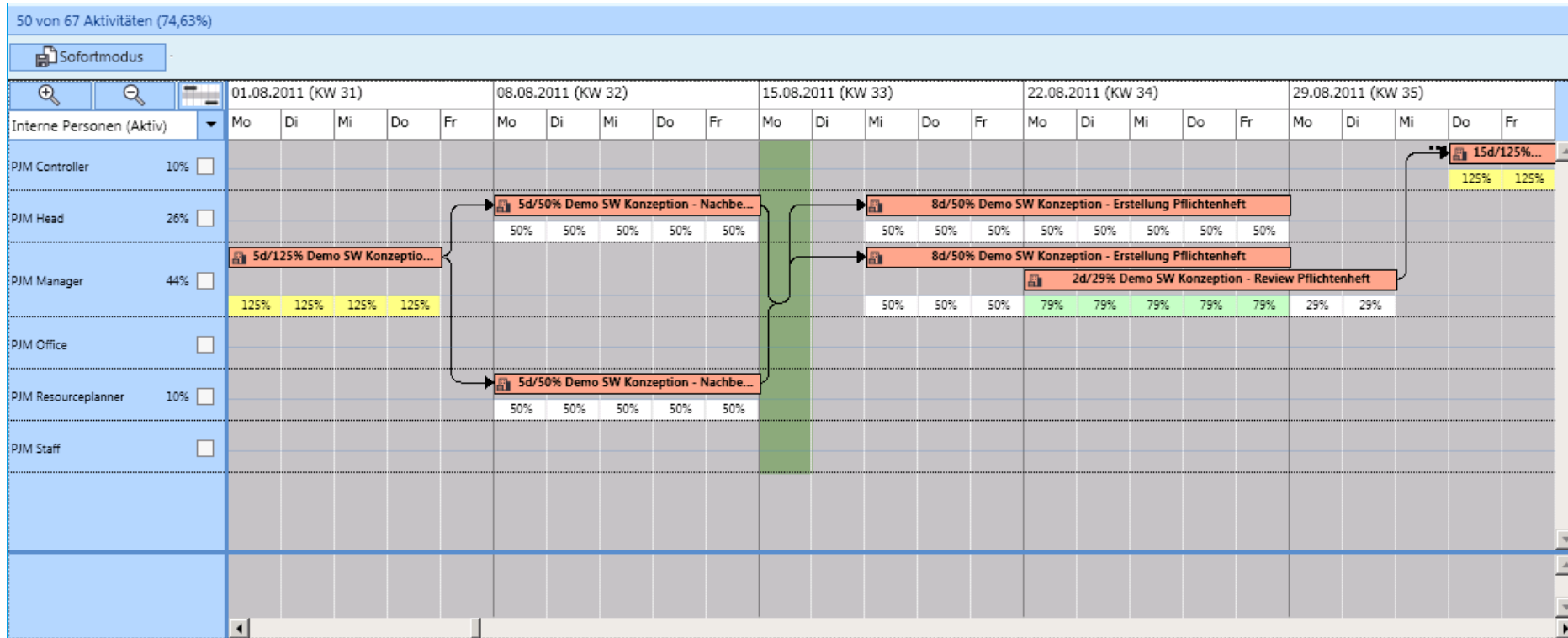
Associated Person (1)

Number	Saluta...	Last Name	First Name	VIP?	Company	Priority	Role
P-0055	Mr.	Boss	Peter	Yes	KNR-20030001: ISP ServeYou GmbH		

Ready 1 Event pbo localhost 5085 English

OMNITRACKER Views

Layout ‚Zeitleistenansicht‘



OMNITRACKER Views

Layout ,Graphische Baumansicht 1‘

The screenshot displays the OMNITRACKER Client application window. The title bar reads "OMNITRACKER Client". The menu bar includes File, Edit, View, Folder, Company, Telephony, Tools, Window, and Help. The toolbar contains various icons for file operations and navigation. The "View" dropdown menu is set to "<user defined>".

On the left side, there is a "Shortcuts" pane with a tree view showing folders: ITSM - Knowledge Base, ITSM - Change Management, ITSM - CMDB, and Master Data. Below these are icons for "New Company", "New Location", "Persons", "Companies", and "Locations".

The main area is titled "02. Companies" and "02. Incident Mana...". It features a search bar "Search Folder (Ctrl+F)" and a "Filter and full-text search" section with a "Filter" dropdown set to "<user defined>" and a "Full-text search" input field. Below this is an "Update..." button and a text field showing "Location: ISP ServeYou GmbH - BE - 1130 Brussels - Raketstraat 40".

A "Field search" section includes input fields for "Company:", "City:", and "Country:", along with a checked "Apply filter" checkbox and "Search (F3)" and "Reset" buttons.

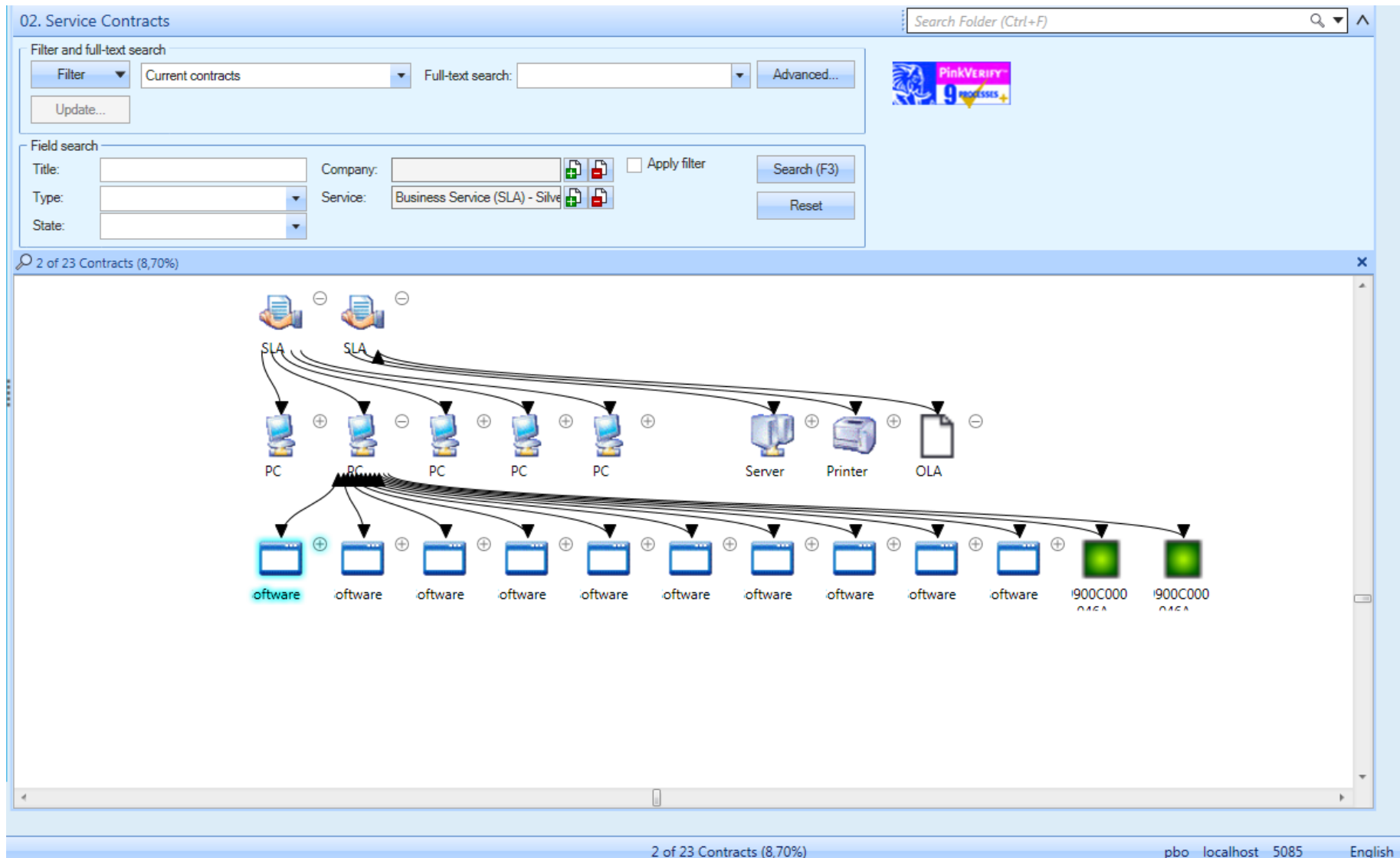
Below the search fields, a status bar indicates "1 of 6 Companies (16,67%)".

The main graphical area displays a tree diagram representing the company structure. The root node is "IR-20030". It branches into two "ISP" nodes. The left "ISP" node branches into two "Persons" nodes: "Ms. Jane" and "Mr. Mike". The right "ISP" node branches into three "Equipment" nodes: "PC", "Printer", and "Server".

The status bar at the bottom of the window shows "Ready", "1 of 6 Companies (16,67%)", "pbo localhost 5085", and "English".

OMNITRACKER Views

Layout ,Graphische Baumansicht 2‘



OMNITRACKER Views

Layout , Kalender - Tagesansicht

OMNITRACKER Client

File Edit View Folder Incident Telephony Tools Window Help

View <user defined>

OMNITRACKER

Shortcuts

ITSM - Service Desk

New Incident

New RFC from Change Template

New Incident from Standard Solution

Folder Incidents

Folder Problems

Folder RFCs

ITSM - Knowledge Base

ITSM - Change Management

ITSM - CMDB

Master Data

Folders Shortcuts

02. Companies 05.1 Persons 01. Booking 01. RFCs 01. Event Manage... 03. Request Fulfill... 02. Incident Management

02. Incident Management

Search Folder (Ctrl+F)

Filter and full-text search

Filter English Incidents Full-text search: Advanced...

Update...

Field search

Title: Number: City: Apply filter Search (F3)

Company: Last Name: Category Code: Incl. subfolders Reset

State: Priority: KB Search

18 of 26 Incidents (69,23%)

Calendar (Day)

Dienstag, 24 August

I-080164: ENG_PC reports missing .exe file during boot (In progress)

08⁰⁰

09⁰⁰

10⁰⁰

11⁰⁰

12⁰⁰

13⁰⁰

14⁰⁰

11:33-12:33

I-100004: External access to financial application not possible (New)

August 2010 September 2010 Oktober 2010

Mo Di Mi Do Fr Sa So Mo Di Mi Do Fr Sa So Mo Di Mi Do Fr Sa So

30 26 27 28 29 30 31 1 35 30 31 1 2 3 4 5 39 27 28 29 30 1 2 3

31 2 3 4 5 6 7 8 36 6 7 8 9 10 11 12 40 4 5 6 7 8 9 10

32 9 10 11 12 13 14 15 37 13 14 15 16 17 18 19 41 11 12 13 14 15 16 17

33 16 17 18 19 20 21 22 38 20 21 22 23 24 25 26 42 18 19 20 21 22 23 24

34 23 24 25 26 27 28 29 39 27 28 29 30 1 2 3 43 25 26 27 28 29 30 31

35 30 31 1 2 3 4 5 40 4 5 6 7 8 9 10 44 1 2 3 4 5 6 7

Today

From To Entry

08:18 I-080164: ENG_PC reports missing .exe file during boot (In progress)

11:33 12:33 I-100004: External access to financial application not possible (New)

Ready 18 of 26 Incidents (69,23%) pbo localhost 5085 English

OMNITRACKER Views

Layout , Kalender - Wochenansicht‘

OMNITRACKER Client

File Edit View Folder Incident Telephony Tools Window Help

View <user defined>

Shortcuts

ITSM - Service Desk

New Incident

New RFC from Change Template

New Incident from Standard Solution

Folder Incidents

Folder Problems

Folder RFCs

Folder Activities

ITSM - Knowledge Base

ITSM - Change Management

ITSM - CMDB

Master Data

Folders Shortcuts

02. Companies 05.1 Persons 01. Booking 01. RFCs 01. Event Manage... 03. Request Fulfill... **02. Incident Management**

02. Incident Management

Search Folder (Ctrl+F)

Filter and full-text search

Filter English Incidents Full-text search: Advanced...

Update...

Field search

Title: Number: City: Apply filter Search (F3)

Company: Last Name: Category Code: Incl. subfolders Reset

State: Priority: KB Search

18 of 26 Incidents (69,23%)

Calendar (Week)

Montag, 23. Aug Donnerstag, 26. Aug

← I-080164: ENG_PC reports missing .exe file d...

Dienstag, 24. Aug Freitag, 27. Aug

I-080164: ENG_PC reports missing .exe f. 07:42

11:33 I-100004: External access to financi... 11:57

Mittwoch, 25. Aug Samstag, 28. Aug

Sonntag, 29. Aug

23 August - 29 August

August 2010 September 2010 Oktober 2010

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
30	26	27	28	29	30	31	35	30	31	1	2	3	4	39	27	28	29	30	1	2
31	2	3	4	5	6	7	36	6	7	8	9	10	11	40	4	5	6	7	8	9
32	9	10	11	12	13	14	37	13	14	15	16	17	18	41	11	12	13	14	15	16
33	16	17	18	19	20	21	38	20	21	22	23	24	25	42	18	19	20	21	22	23
34	23	24	25	26	27	28	39	27	28	29	30	1	2	43	25	26	27	28	29	30
35	30	31	1	2	3	4	40	4	5	6	7	8	9	44	1	2	3	4	5	6

Today

From To Entry

07:42 I-080164: ENG_PC reports missing .exe file during boot (In progress)

11:33 11:57 I-100004: External access to financial application not possible (New)

Ready 18 of 26 Incidents (69,23%) pbo localhost 5085 English

Konfigurationsmöglichkeiten

Datenauswertung und graphische Darstellung

OMNITRACKER bietet vielfältige Möglichkeiten, Statistiken, auch Historien, in Graphiken zu veranschaulichen.

Reports

Reports werden mit der Unterstützung von SAP Chrystal Reports generiert.

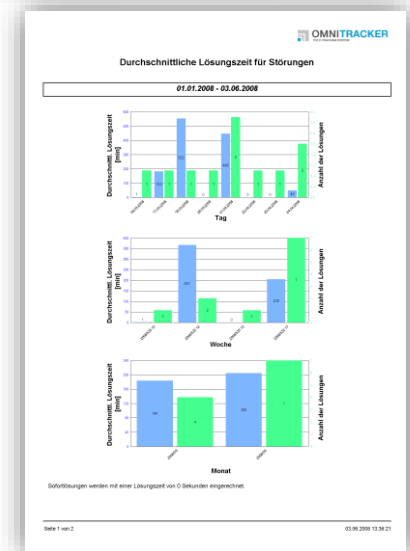
Standard Templates enthalten Standard Reports, die beliebig angepasst werden können.

Weitere Reports sind frei definierbar.

KPI* Cockpit Controls

Instrumente und Diagramme der KPI Cockpit Controls zeigen Ansichten von Messdaten ‚in Echtzeit‘.

*KPI = Key Performance Indicators



01. Gesamtzahl der Störungen

02. Durchschnittliche Lösungszeit

03. Durchschnittliche Lösungszeit nach Priorität

04.1 Störungen innerhalb der SLA-Zeitziele (Tag)

04.2 Störungen innerhalb der SLA-Zeitziele (Woche)

04.3 Störungen innerhalb der SLA-Zeitziele (Monat)

05.1 Sofortlösungen (Tag)

05.2 Sofortlösungen (Woche)

05.3 Sofortlösungen (Monat)

06. Durchschnittliche Supportkosten pro Störung

07.1 Gelöste Störungen pro Service-Desk Mitarbeiter (Tag)

07.2 Gelöste Störungen pro Service-Desk Mitarbeiter (Woche)

07.3 Gelöste Störungen pro Service-Desk Mitarbeiter (Monat)

08.1 Anzahl der Störungen ohne Vorort Einsatz (Tag)

08.2 Anzahl der Störungen ohne Vorort Einsatz (Woche)

08.3 Anzahl der Störungen ohne Vorort Einsatz (Monat)

09.1 Richtig klassifizierte Störungen (Tag)

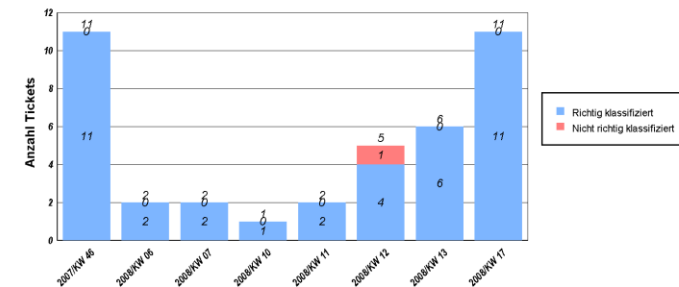
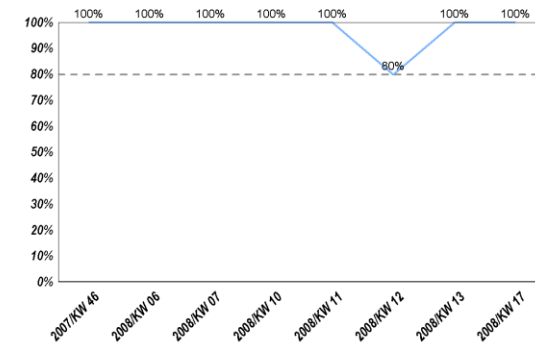
09.2 Richtig klassifizierte Störungen (Woche)

09.3 Richtig klassifizierte Störungen (Monat)

10. Durchschnittliche Reaktionszeit nach Priorität

Richtig klassifizierte Störungen / Woche

01.01.2007 - 03.06.2008

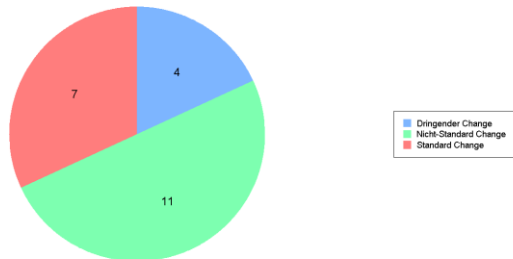


Anzahl erzeugter Tickets: 40 # richtig klassifizierte Ticket: 39 % richtig klassifizierte Tickets 97,50%

Datenauswertung und –Darstellung

Beispiel: Standard-Reports ITSM Center

Anzahl der Changes nach Type



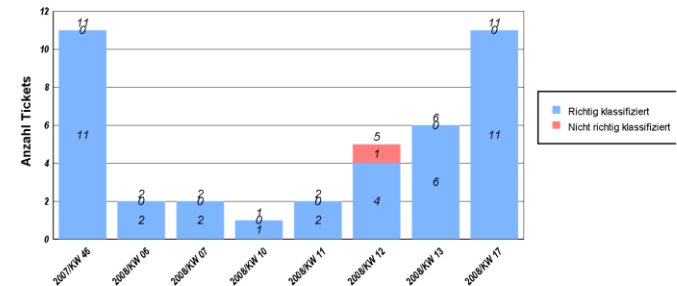
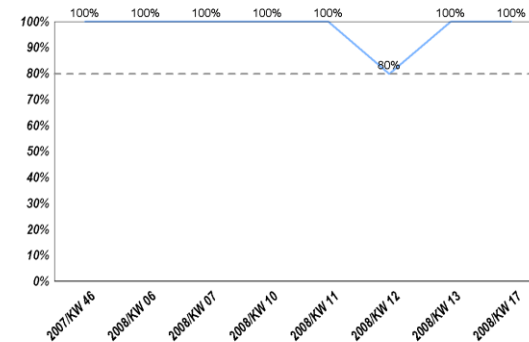
# der RFCs:	22
# Standard Changes	7
# Nicht-Standard Changes	11
# Dringender Changes	4
% Standard Changes	32%
% Nicht-Standard Changes	50%
% Dringender Changes	18%

03.06.2008 13:42:00

Anzahl Changes
Nach Typ

Richtig klassifizierte Störungen / Woche

01.01.2007 - 03.06.2008



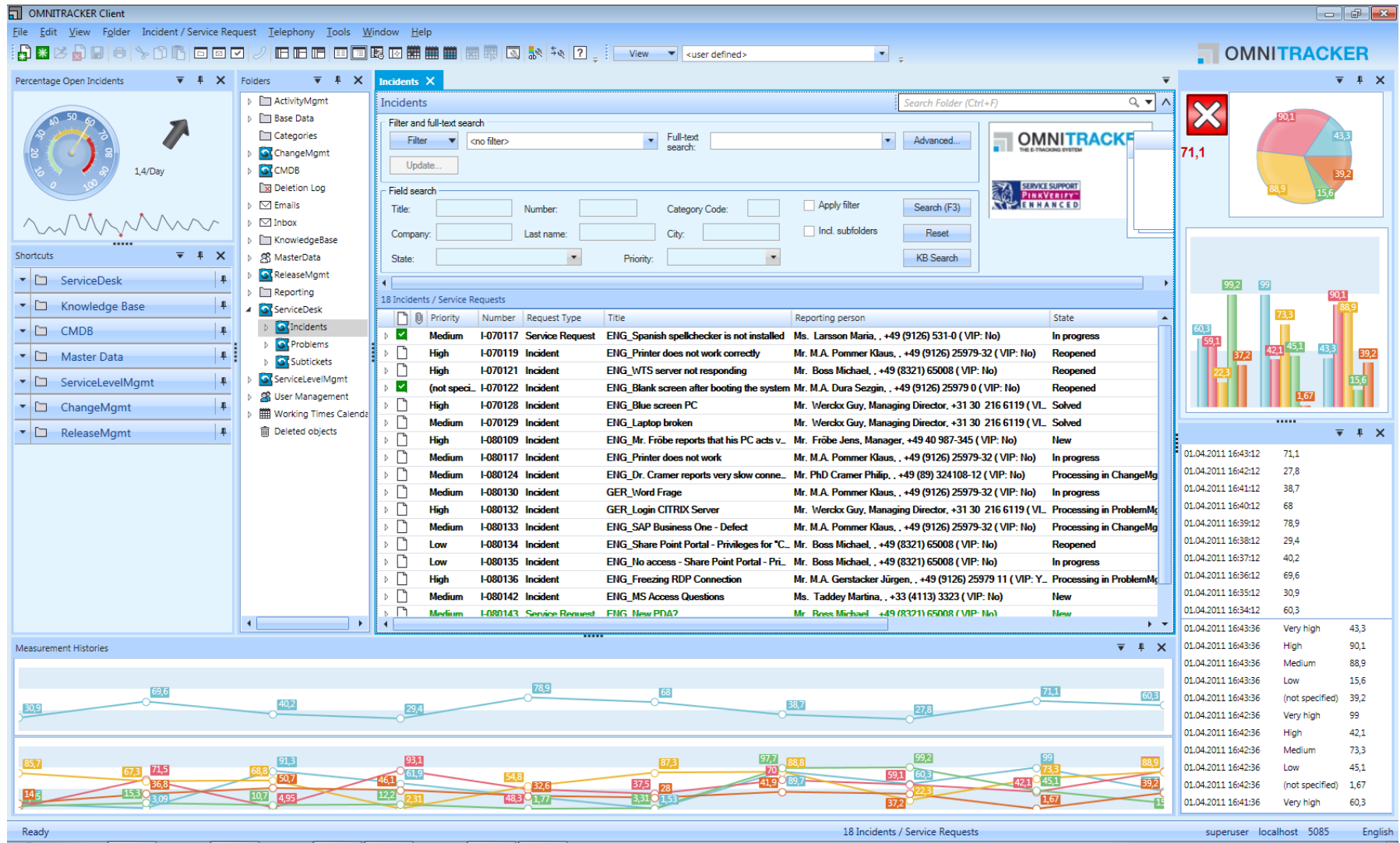
Summe Ticket: 39 % richtig klassifizierte Tickets 97,50%

03.06.2008 13:43:55

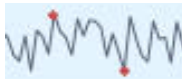
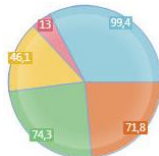
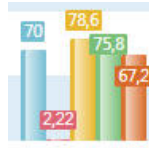
Richtig klassifizierte
Störungen

Daten-Auswertung und -Darstellung

OMNITRACKER KPI Cockpit



Static control	Displays single KPI measurements, trend values or classifications of non grouped KPIs.	15,837,588,6-2,02/Day
List-view control	Tabular display of multiple measurements. Displays classifications for grouped KPIs.	04.04.2011 10:18:1237,5 04.04.2011 10:17:1248,3 04.04.2011 10:16:5115,8 04.04.2011 10:16:4947,2 04.04.2011 10:16:4899,2 Very highObserve HighReact MediumOK LowReact (not specified)Observe
Chart control	Graphical display of multiple measurements.	1392,446,174,371,8 80,837,515,8 48,3 7078,675,867,2 2,22 89,491,166,790,9 71,425,412,824,5 42,2
Gauge control	Displays single KPI measurements or trend values for non grouped KPIs.	
Rating control	Displays single KPI measurements or trend values for non grouped KPIs.	
Warning control	Indicates importance levels for non grouped KPIs.	
Arrow control	For trend visualization of non grouped KPIs.	

Text	Zeigt einzelne KPI Messungen, Trendwerte oder Klassifizierungen von nicht gruppierten KPIs	15,8 37,5 88,6 -2,02/Day																				
Listen-ansicht	Tabellarische Anzeige von mehreren Messungen. Zeigt Klassifizierungen für gruppierte KPIs	<table><tr><td>04.04.2011 10:18:12</td><td>37,5</td><td>Very high</td><td>Observe</td></tr><tr><td>04.04.2011 10:17:12</td><td>48,3</td><td>High</td><td>React</td></tr><tr><td>04.04.2011 10:16:51</td><td>15,8</td><td>Medium</td><td>OK</td></tr><tr><td>04.04.2011 10:16:49</td><td>47,2</td><td>Low</td><td>React</td></tr><tr><td>04.04.2011 10:16:48</td><td>99,2</td><td>(not specified)</td><td>Observe</td></tr></table>	04.04.2011 10:18:12	37,5	Very high	Observe	04.04.2011 10:17:12	48,3	High	React	04.04.2011 10:16:51	15,8	Medium	OK	04.04.2011 10:16:49	47,2	Low	React	04.04.2011 10:16:48	99,2	(not specified)	Observe
04.04.2011 10:18:12	37,5	Very high	Observe																			
04.04.2011 10:17:12	48,3	High	React																			
04.04.2011 10:16:51	15,8	Medium	OK																			
04.04.2011 10:16:49	47,2	Low	React																			
04.04.2011 10:16:48	99,2	(not specified)	Observe																			
Chart	Graphische Anzeige verschiedener Messungen	     																				
Tacho	Zeigt einzelne KPI Messungen oder Trendwerte für nicht gruppierte KPIs	 																				
Rating	Zeigt einzelne KPI Messungen oder Trendwerte für nicht gruppierte KPIs																					
Warnung	Zeigt Wichtigkeit für nicht gruppierte KPIs	 																				
Pfeil	Trend-Visualisierung von nicht gruppierten KPIs																					

WEB Client

WEB Client

Einstellungen
 superuser

Shortcuts

TM - Administration

Task Threads

Alle Tasks

Neuer Task

Task kopieren

Neuer Task aus Vorlage

Stammdaten

ITSM - CMDDB

ITSM - Service Desk

ITSM - Knowledge Base

Ordner

00. Basisdaten

00. Berichtswesen

00. Externe Systeme

00. Stammdaten

01. ITSM - Change Management

00. Change Vorschläge

01. RFCs

Abgeschlossen

02. Change-Vorlagen

03. Genehmigung

04. PIR

01. ITSM - Kategorien

01. ITSM - Knowledge Manageme

01. ITSM - Release & Deployment

01. ITSM - Service Asset & Configi

01. ITSM - Service Design

01. ITSM - Service Level Managemen

01. ITSM - Service Operation

02. Project Management Center

03. Activity Management

04. Sales Management Center

05. Task Management

06. Requirements Management C

01. RFCs

RFC (Request for Change) RFC-0...

RFC (R...

Filter und Volltextsuche

Feldsuche

(kein Filter)

Filter:

Filterparameter bearbeiten

Volltextsuche:

Neu

Öffnen

Aufgaben

Ansicht

(benutzerdefiniert)

	Nummer	Titel	Zustand	Priorität	SLA V
	RFC-000035	Printer does not work	Implementierungsfreig	Hoch	
	RFC-000041	Spanish spellchecker is not installed / install Si	Neu	Mittel	
	RFC-000042	Spanische Rechtschreibprüfung ist nicht install	Neu	Mittel	
	RFC-000055	Memory upgrade, Mr. Buyer	Implementierungsfreig	Mittel	
	RFC-000058	Dr. Cramer reports very slow connection on h	Implementierungsfreig	Mittel	
	RFC-000032	Blank screen after booting the system / chang	Annahme	Mittel	16.11.2
	RFC-000038	WTS Server reagiert nicht / Netzwerkkarte	Neu	Hoch	22.11.
	RFC-000036	Schwarzer Bildschirm beim Einschalten des PC	Annahme	Hoch	22.11.2

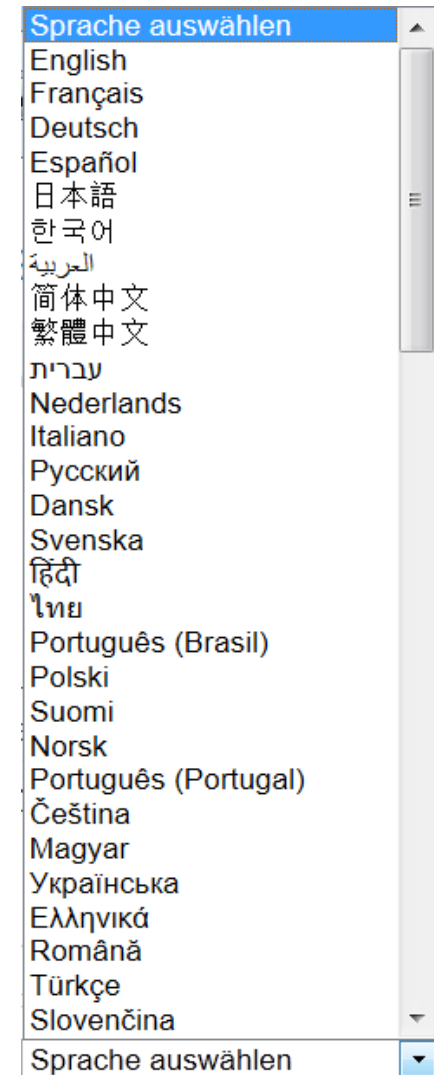
1 - 20 von 20

- 46 -

Internationalisierung

OMNITRACKER ist vielsprachig

- OMNITRACKER kann für die meisten Schriftsprachen der Welt angepasst werden.
- Kunden haben Zugriff auf die **Übersetzungstabellen** und können daher Sprachversionen schnell selber ändern.
- Kunden können **neue Sprachen** selbst hinzufügen.
- **Standard-Angebote** von OMNITRACKER gibt es gegenwärtig in
 - Deutsch
 - Englisch
 - Französisch
 - Russisch
 - Tschechisch



Bearbeiter, die ...

- auf verschiedene **Standorte** verteilt sind,
- in verschiedenen **Ländern** arbeiten,
- in verschiedenen **Zeitzonen** arbeiten,
- verschiedene **Sprachen** sprechen,



... können ihre Arbeit über dasselbe OMNITRACKER-System koordinieren.

OMNITRACKER ist

- Multi-tenant
- Multi-national
- Multi-client
- Multi-language
- Multi-timezone
- Multi-SLA

Fragen ?

